

เรื่อง การศึกษาแนวทางในการพัฒนากระบวนการให้บริการลูกค้าไปรษณีย์ ณ สำนักงานลูกค้าทำเรื่องแถมฉบับ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาในการให้บริการของลูกค้ายไปรษณีย์ สำนักงานลูกค้าทำเรื่องแถมฉบับ(2)เพื่อศึกษาหาแนวทางการเพิ่มศักยภาพการให้บริการของลูกค้ายไปรษณีย์ สำนักงานลูกค้าทำเรื่องแถมฉบับ(3) เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนากระบวนการทางลูกค้ายไปรษณีย์ สำนักงานลูกค้าทำเรื่องแถมฉบับให้มีความเป็นมาตรฐานสากล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้มาใช้บริการลูกค้ายไปรษณีย์ สำนักงานลูกค้าทำเรื่องแถมฉบับ จำนวน 101 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ แบบสอบถามส่วนบุคคลทั่วไปเกี่ยวกับบุคคล แบบสอบถามการรับรู้องค์กรแห่งความเป็นเลิศของพนักงาน แบบสอบถามการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ (percentage) เพื่อใช้ในการบรรยายลักษณะสถานภาพส่วนบุคคลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ค่า T-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

พบว่าผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้ใช้บริการที่มีลูกค้ายไปรษณีย์ ณ สำนักงานลูกค้าทำเรื่องแถมฉบับ เพศต่างกันมีการรับรู้การพัฒนากระบวนการให้บริการลูกค้ายไปรษณีย์ ณ สำนักงานลูกค้าทำเรื่องแถมฉบับ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม มีพาหนะในการให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศและ การรับประกันในตัวสินค้าที่นำมาใช้บริการมีผลต่อการ โดย เพศหญิงมีการรับรู้การพัฒนากระบวนการให้บริการลูกค้ายไปรษณีย์ ณ สำนักงานลูกค้าทำเรื่องแถมฉบับในภาพรวมสูงกว่าเพศชาย ผู้ใช้บริการที่มีลูกค้ายไปรษณีย์ ณ สำนักงานลูกค้าทำเรื่องแถมฉบับ อายุและอาชีพต่างกันมีการรับรู้การพัฒนากระบวนการให้บริการลูกค้ายไปรษณีย์ ณ สำนักงานลูกค้าทำเรื่องแถมฉบับ ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทนำ

ปัจจุบันภาวะการแข่งขันและการกีดกันทางการค้าในเวทีการค้าโลกทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น การรวมกลุ่มความร่วมมือทางเศรษฐกิจจะมีบทบาทสำคัญมากขึ้น การเสริมสร้างขีดความสามารถในด้านการแข่งขัน จะทำให้มีอำนาจในการต่อรองกับกลุ่มต่างๆ รวมทั้งการพัฒนากระบวนการในด้านการนำเข้า-ส่งออกให้เกิดความรวดเร็วเพื่อรองรับการขยายตัวทางการค้า หากไทยสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและลดต้นทุนสินค้าได้ โดยการขจัดปัญหาและอุปสรรคจะเป็นแนวทาง ช่วยเพิ่มศักยภาพของไทยในเวทีการค้าโลก การพัฒนาเขต ประกอบการร่วมตามแนวชายแดนจะเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจตามแนวชายแดนไทยกับ ประเทศเพื่อนบ้านทั้งด้านอุตสาหกรรม การค้า เกษตรกรรม บริการและการท่องเที่ยวที่มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็น ระบบและมีประสิทธิภาพในลักษณะของเขตเศรษฐกิจพิเศษโดยการให้สิ่งจูงใจแก่นักลงทุน ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่ม ปริมาณและมูลค่าการค้าชายแดนและผ่านแดนให้สามารถสร้างเสริมระบบเศรษฐกิจของอนุภูมิภาคเติบโตอย่าง ต่อเนื่อง ปัจจุบันได้มีการผสมผสานเศรษฐกิจภายในประเทศเข้ากับเศรษฐกิจ โลกผ่านทางระบบการค้า การเคลื่อนย้ายแรงงาน และการแลกเปลี่ยนเทคโนโลยีระหว่างประเทศ รวมถึงการลงทุนในต่างประเทศ ซึ่งรวมถึงความมั่นคงของระบบเศรษฐกิจ ความปลอดภัยด้านอาหาร สุขภาพ และสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยของบุคคลและ สังคม และความมั่นคง

ทางการเมือง กระบวนการให้บริการสู่ลูกค้าไปรษณีย์ สำนักงานลูกค้าทำเรือแหลมฉบัง มีบทบาทสำคัญในด้านการจัดเก็บ ค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าปรับค่าขายของ กลาง รายได้เบ็ดเตล็ด ซึ่งเป็นรายได้หลักของลูกค้าและเป็นหน่วยงานที่สัมผัส และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ โดยตรง ซึ่งเสมือนเป็นตัวแทนของรัฐบาล ความประพฤติ พฤติกรรม ประสิทธิภาพของ เจ้าหน้าที่ย่อมมีผลกระทบใน ทางบวก หรือในทางลบได้ จึงเป็นความจำเป็นที่จะต้องวางตัวให้เป็นที่น่าเชื่อถือและเป็น ที่ไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น รวมถึงสมรรถนะของการให้บริการของด้านลูกค้าต้องสอดคล้องกับ ความต้องการของ ผู้รับบริการ และสอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีของกรมลูกค้า จะส่งผลให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จ (Excellence Performance) ที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้าน สถานที่ในการ ให้บริการ และต้องดำเนินกิจการให้สามารถตอบสนอง และพัฒนาความพร้อมของการให้บริการตาม พันธกิจของด้านลูกค้า เพื่อสามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงแนวคิดการทำงานที่ยืดหยุ่น หรือมุ่งเน้น ผลสัมฤทธิ์ในการตอบสนอง ความต้องการกลุ่มบุคคลเป้าหมาย และนโยบายของผู้บริหารระดับสูง องค์กรจะสามารถ ดำเนินการให้บรรลุผลตามเป้าหมายได้นั้น บุคลากรขององค์กรถือได้ว่าเป็นกำลังหลักที่สำคัญที่สุดที่นำองค์กร พัฒนาก้าวหน้า ก้าวทันและอยู่รอดในสภาพการณ์ที่มีการ แข่งขันกันสูงทั้งในเชิงข้อมูลข่าวสาร วิชาการ และเชิง เศรษฐกิจ ซึ่งมีมากมาย รวดเร็ว ง่ายดาย ดังนั้น บุคลากรขององค์กรทั้ง ภาครัฐและเอกชนในยุคของการเผชิญหน้า แห่งการแข่งขัน จึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพให้มีความก้าวทันต่อความเปลี่ยนแปลง ตลอดเวลา ทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การทำงาน เชิงระบบ ให้ดีได้นั้น จำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ตลอดจนมีทักษะการ ติดต่อสื่อสาร ระหว่างบุคคลเพื่อการสื่อสารสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดการประสานงานที่ดี ความสัมพันธ์อันดี ตลอดจนสามารถสร้างเครือข่ายระหว่างองค์กรเพื่อเป็นพันธมิตรในการทำงานร่วมกันได้ ผู้ศึกษาเห็นว่าการศึกษาแนวทางใน การพัฒนากระบวนการให้บริการสู่ลูกค้าไปรษณีย์ ณ สำนักงานลูกค้าทำเรือแหลมฉบัง จะสามารถนำข้อมูลที่ได้เป็น แนวทางเพื่อที่จะนำมาวางแผน ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ ผู้รับบริการ และจะส่งผลให้เกิดการ ขยายตัวทางเศรษฐกิจ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าขายแดนในอนาคต และจะสามารถรองรับการขยายตัวทาง เศรษฐกิจเมื่อมีการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บททวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมาย ตามพจนานุกรมทางด้าน จิตวิทยาโดย แชปลิน (Chaplin, 1968, p. 437 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริ โคมล, 2550, หน้า 6) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของ ผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

กษณวรรณ พวงไม้มี้ง (2545, อ้างใน ชนธดา วีระพันธ์, 2555, หน้า 6) ความพึงพอใจเป็นแนวความคิด หรือทัศนคติ อย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ว่าเมื่อท งานชิ้นหนึ่งแล้วจะได้รับรางวัล อย่างไรก็ตามหนึ่งถ้า ได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้ารางวัลต่ำกว่าอินทรีย์ที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

สมิต สัชฌุกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการ ปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความ

พยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการ ทั้งสิ้น การจัดอำนาจ ความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถ ดำเนินการ ได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้ บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วย วิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ

เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2554, หน้า 2) ให้คำจำกัดความของ “คุณภาพ” ว่าหมายถึงการให้ในรูปของสินค้าและบริการที่ ตรงตามความต้องการหรือเกินกว่าที่ลูกค้าต้องการ”

ปรีชาดี ผลอนเนก (2556, หน้า 2) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง การผลิตสินค้าและบริการ โดย มุ่งเน้นในเรื่องคุณภาพใน การออกแบบผลิตภัณฑ์และคุณภาพของสินค้าที่ตรงตามมาตรฐานที่กำหนด โดยเน้นการกำจัดของเสียในการผลิตด้วยการทำให้ ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกเพื่อให้ได้สินค้าที่สมบูรณ์แบบมีความคงเส้นคงวาและเน้น ความรวดเร็วในการส่งมอบเพื่อตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าหรือเกิน ความคาดหวังของลูกค้า

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้สามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพ หมายถึง ลักษณะของสินค้าและบริการที่เป็นเลิศซึ่งองค์การ ผลิตขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือสูงกว่า ความต้องการที่ลูกค้าคาดหวัง ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจใน สินค้าและบริการนั้นๆ ด้วยเหตุนี้การดำเนินงานขององค์การที่มีคุณภาพจะต้องผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพเพื่อส่งต่อไปยัง ลูกค้าในขณะเดียวกัน จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์การด้วยเช่น ผู้ถือหุ้น ผู้จัดส่งวัตถุดิบ ผู้บริหาร และพนักงาน เป็นต้น รวมถึงการพัฒนาพนักงานและกระบวนการดำเนินงานขององค์การ ทุกอย่างให้มีคุณภาพด้วย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสินค้า

ลีน (Lean) เปรียบเสมือนเครื่องมือที่สร้างความเป็นเลิศของกระบวนการต่างๆ ในการผลิต โดยมีเป้าหมาย ในเรื่อง ของการจัดการกระบวนการ คือ การทำอะไรให้กระบวนการทั้งหมดในการผลิตปราศจากความสูญเสียดังที่ก่อให้เกิดต้นทุนที่ เพิ่มขึ้นจากกระบวนการนั้นๆ เพื่อให้เกิดการปรับตัวตอบสนองความต้องการของตลาดได้ทันทั่วถึง และที่สำคัญการมี ประสิทธิภาพเหนือคู่แข่งรายอื่น ๆ ที่อยู่ในตลาดเดียวกัน (นิพนธ์ บัวแก้ว, 2547, หน้า 121-123) สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ใช้เครื่องมือหลักการบริหาร 5ส (5S Management System) ประกอบด้วย สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย ซึ่ง ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานของการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีภายในสำนักงาน เพื่อให้สำนักงานเกิดความสะอาด เรียบร้อย ถูก สุขลักษณะลดความสูญเปล่าที่ก่อให้เกิดต้นทุนที่ไม่จำเป็น และที่สำคัญ ช่วยสร้างทัศนคติที่ดีของพนักงานต่อองค์กร ทำให้ พนักงานสามารถใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มความสามารถ

แนวคิดและทฤษฎีตัวชี้วัดความสำเร็จ

การประเมินประสิทธิภาพและผลงานของผู้ให้บริการขององค์กรผู้ใช้บริการ ควรกำหนดดัชนีชี้วัด (Key Performance Indicators: KPIs) เพื่อใช้ในการวัดประสิทธิภาพและผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการ โดยกำหนด KPI ให้สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์หลักขององค์กรเพื่อผลักดันการดำเนินงานของผู้ให้บริการมุ่งสู่เป้าหมายที่วางไว้(อรุณ บริรักษ์, 2547, หน้า 63-64)

แนวคิดและทฤษฎีเชิงระบบ

การนำเอาทฤษฎีเชิงระบบมาใช้ในการบริหารองค์กร หากนำมาใช้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ระบบก็จะช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพ แต่หากนำมาใช้ไม่ถูกต้องหรือองค์ประกอบ แต่ละส่วนของระบบไม่สัมพันธ์ก็อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรได้ ดังนั้นการนำเอาทฤษฎี ระบบมาใช้จึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ระบบควบคู่ไปด้วยเพื่อประเมินความมีประสิทธิภาพของ ระบบงาน ประเมินเวลา ประเมินการใช้งบประมาณ ประเมินความถูกต้องของขั้นตอน และประเมิน ผลผลิตหรือผลงาน ด้วยเหตุนี้ หากผลผลิตหรือผลงานที่เกิดขึ้นไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การวิเคราะห์ระบบจะช่วยให้ผู้บริหารทราบว่าปัญหานั้นเกิดจากองค์ประกอบใดของระบบ มี ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องหรือไม่อย่างไร ส่วนข้อมูลย้อนกลับจะช่วยให้ทราบถึงประเภทของปัญหาและ จุดที่จะต้องได้รับการพัฒนาแก้ไขหรือปรับปรุงให้มากขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนากระบวนการให้บริการลูกค้าไปรษณีย์ ณ สำนักงานลูกค้าทำเรือแหลมฉบัง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการศึกษา และดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการลูกค้าไปรษณีย์ ณ สำนักงานลูกค้าทำเรือแหลมฉบัง จำนวน 135 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 25 สิงหาคม พ.ศ.2564)

โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้ใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง Yamane (1967: ออนไลน์) ระดับความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยยอมรับได้อยู่ที่ 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 101 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) ด้วยวิธีการจับฉลาก

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นลักษณะให้เลือกตอบแบบกำหนดคำตอบให้ (checklist)

ประกอบด้วยคำถามจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการให้บริการลูกค้าไปรษณีย์ ณ สำนักงานลูกค้าทำเรือแหลมฉบัง จำนวน 5 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ประกอบด้วย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานของผู้ใช้บริการลูกค้าไปรษณีย์ ณ สำนักงานลูกค้าทำเรือแหลมฉบัง ทั้งหมด 101 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ ร้อย 54.5 อายุ 31-40 ปีจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายจำนวนมากที่สุด จำนวน 36 คน คิดร้อยละ 35.6

2.แนวทางในการพัฒนากระบวนการให้บริการลูกค้าไปรษณีย์ ณ สำนักงานลูกค้าทำเรือแหลมฉบัง โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ของผู้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ของผู้ให้บริการลูกค้า

ไปรษณีย์ ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

3. ผลการทดสอบ พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการพัฒนากระบวนการให้บริการศุลกากรไปรษณีย์ ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ของของผู้ใช้บริการต่างกันยกเว้นเพศ ของพนักงานไม่มีแตกต่างกัน

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องศึกษาการพัฒนากระบวนการให้บริการศุลกากรไปรษณีย์ ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

เปรียบเทียบการพัฒนากระบวนการให้บริการศุลกากรไปรษณีย์ ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ของของผู้ใช้บริการ จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ

1. ผู้ใช้บริการที่มีศุลกากรไปรษณีย์ ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง เพศต่างกันมีการรับรู้การพัฒนากระบวนการให้บริการศุลกากรไปรษณีย์ ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม มีพาหนะในการให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศและ การรับประกันในตัวสินค้าที่นำมาใช้บริการมีผลต่อการ โดย เพศหญิงมีการรับรู้การพัฒนากระบวนการให้บริการศุลกากรไปรษณีย์ ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังในภาพรวมสูงกว่าเพศชาย

2. ผู้ใช้บริการที่มีศุลกากรไปรษณีย์ ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง อายุต่างกันมีการรับรู้การพัฒนากระบวนการให้บริการศุลกากรไปรษณีย์ ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในภาพรวมแตกต่างกัน เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ อย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยยึดถือความถูกต้อง และแม่นยำ มีระบบขั้นตอน กระบวนการในการติดต่อที่สะดวก กระบวนการในการติดต่อที่สะดวก มีระบบตรวจสอบข้อมูล อย่างมีประสิทธิภาพ นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการเก็บข้อมูล พนักงานเป็นมิตร อ่อนน้อมในการให้บริการ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม ความสะอาดของสถานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ มีช่องทางการร้องเรียนในกรณีที่เกิดปัญหาต่างๆ และสินค้าถึงปลายทางตามระยะเวลาที่กำหนดมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

3. ผู้ใช้บริการที่มีศุลกากรไปรษณีย์ ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง อายุต่างกันมีการรับรู้การพัฒนากระบวนการให้บริการศุลกากรไปรษณีย์ ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในภาพรวมแตกต่างกัน เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ อย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยยึดถือความถูกต้อง และแม่นยำ มีระบบขั้นตอน กระบวนการในการติดต่อที่สะดวก มีระบบตรวจสอบข้อมูล อย่างมีประสิทธิภาพ นำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้ในการเก็บข้อมูล พนักงานเป็นมิตร อ่อนน้อมในการให้บริการ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม ความเหมาะสมของสถานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ มีพาหนะในการให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศ และการรับประกันในตัวสินค้าที่นำมาใช้บริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

กิตติกรรมประกาศ

รายงานฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร.มานะ เซาวรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาการปฏิบัติสหกิจศึกษา ที่ได้ให้ความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างยิ่ง จนรายงานฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณท่านผู้บริหารและพนักงานสำนักงานศุลกากร ท่าเรือแหลมฉบัง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอบคุณเพื่อนสาขาการค้ำระหว่างประเทศและการจัดการโลจิสติกส์ทุกท่าน และสำคัญที่สุด คือ บิดา มารดา และครอบครัวของผู้วิจัย ที่คอยให้กำลังใจ ความช่วยเหลือ และให้คำปรึกษาเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์อันใดที่พึงบังเกิดจากรายงานฉบับนี้ ผู้จัดทำขออ้อมรำลึกถึงพระคุณครูอาจารย์ทุกท่านที่กรุณาสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ รวมทั้งครูผู้สร้างสรรค์ผลงานทางการศึกษา ซึ่งผู้จัดทำได้ใช้อย่างอิงในการทำรายงานจนประสบความสำเร็จในการศึกษาคั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

ชนะดา วีระพันธ์.(2555).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพอง

จังหวัดชลบุรี.สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ดนัย เทียนพุด. (2545). การบริหารทรัพยากรบุคคลสู่ศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: นาโกต้า.

นิพนธ์ บัวแก้ว.(2547).รู้จัก... ระบบการผลิตแบบลีน (Introduction to Lean Manufacturing).พิมพ์ครั้งที่ 5.สถาบันส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).

ปรีชาวดี ผลอนเณ.(2556).การจัดการคุณภาพ.พิมพ์ครั้งที่ 1 .กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ.(2554).การจัดการคุณภาพ : จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการประกันคุณภาพ.พิมพ์ครั้งที่ 5.

กรุงเทพฯ : บพิศการพิมพ์.

สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของ

สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมิต สัชฌกร. (2554). ศิลปะการให้บริการ.กรุงเทพมหานคร : วิญญชน.

อรุณ บรรีรักษ์. (2547). การลดต้นทุนด้วย Outsourcing. โลจิสติกส์ไทยแลนด์, 3(47), 63-64